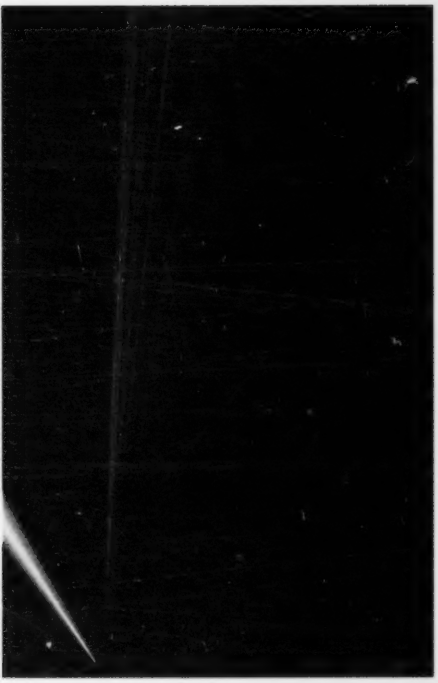
Centre de conservation du Québec

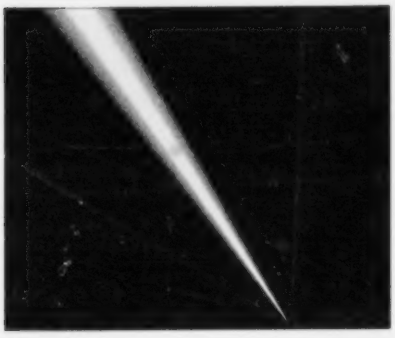


Rapport annuel de gestion 2003-2004

La gestion par résultats

Québec

Le Centre de conservation du Québec a contribué
à l'exposition *Rita Letendre. Aux couleurs du jour*,
présentée au Musée national des beaux-arts du Québec
du 13 novembre 2003 au 4 avril 2004,
par la restauration de huit tableaux de l'artiste,
dont *Pulsation* et *Espace*.



Rita Letendre
Pulsation, 1970
Acrylique sur toile
152,5 x 183 cm
Collection : Musée national des beaux-arts du Québec

Rita Letendre
Espace, 1967
Acrylique sur toile
127 x 183 cm
Collection : Musée national des beaux-arts du Québec

CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Dépôt légal - 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-43164-2
ISBN : 1205-7789
@Gouvernement du Québec, 2004

105-02199/

Québec, le 30 septembre 2004

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion du Centre de conservation du Québec pour l'exercice financier 2003-2004.

Le Centre est une agence gouvernementale qui relève du ministère de la Culture et des Communications et, à ce titre, son rapport annuel doit être déposé devant l'Assemblée nationale tel que le prévoit la Loi sur l'administration publique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Culture et des Communications,

Line Beauchamp

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2003-2004 du Centre de conservation du Québec, qui célèbre son 25e anniversaire en 2004.

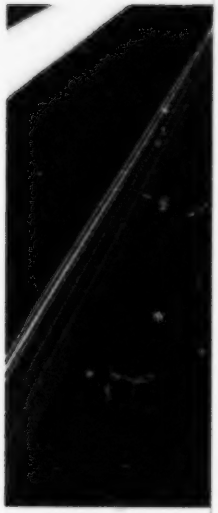
Créé au sein du Ministère le 1er avril 1979, cette institution nationale devenue agence gouvernementale jouit d'une solide renommée dans le domaine spécialisé de la restauration des œuvres d'art, des objets et des documents patrimoniaux. Sa mission consiste également à dispenser expertise, conseils et formation en matière de conservation préventive ainsi que d'aménagement des espaces de conservation.

Les services du Centre profitent au premier chef aux institutions muséales et aux centres d'archives soutenus par le Ministère. Son statut d'agence facilite cependant la vente de ses services à tout organisme ou entreprise qui requiert des expertises ou des interventions de restauration.

Le 4 février 2004, j'accompagnais la directrice du Centre dans une audition devant la Commission de l'administration publique sur l'examen du Rapport annuel de gestion 2002-2003. Les échanges avec les parlementaires et les recommandations formulées à cette occasion constituent de précieux apports dans notre recherche d'amélioration de la gestion par résultats. Le présent rapport se veut le reflet de ce souci constant de pertinence et de rigueur.

Le sous-ministre de la Culture et des Communications,

Harold Mailhot



MESSAGE DE LA DIRECTRICE

Unité autonome de service depuis 1995, puis agence gouvernementale à partir de novembre 2002, le Centre de conservation du Québec rend public son huitième rapport annuel de gestion. Celui-ci présente les résultats obtenus au regard des cibles et des objectifs formulés dans le Plan d'action 2003-2004, tout en fournissant des données comparatives de l'exercice précédent, pour ce qui est des résultats mesurés conformément aux indicateurs de performance.

En 2003-2004, les employés du Centre ont mené des projets collectifs tels que l'élaboration d'une base de données bilingue dont l'entrée sur le Web s'est faite en juillet 2004. *Préser'Art* s'adresse aux professionnels et aux techniciens responsables de collections d'œuvres, d'objets et de documents patrimoniaux, de même qu'aux artistes, et se veut une banque d'information interactive sur les produits et les équipements utilisés en conservation préventive. La direction et les employés ont aussi déployé un effort soutenu à la préparation du 30e congrès et atelier de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels (ACCR), qui s'est tenu à Québec en mai 2004. Par ailleurs, beaucoup d'énergie a été investie dans la planification des festivités du 25e anniversaire de l'institution, depuis l'automne dernier, conformément à un plan de communication établi en collaboration avec le Ministère.

La dernière année marque un taux inégalé de satisfaction de la clientèle du Centre, avec un résultat de 99,1 %, mesuré à l'aide de fiches d'évaluation remplies par les clients dans une proportion de 70 %.

Un tel degré d'appréciation des services dispensés confère à l'équipe la motivation et la confiance pour aborder d'autres cibles de résultats et pour dégager de nouvelles pistes d'excellence, de nature à améliorer encore la performance de notre organisation.

La directrice,

Murielle Doyle

DÉCLARATION DE LA DIRECTION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

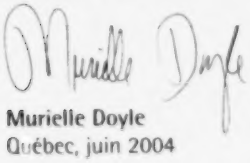
Les renseignements présentés dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Il m'incombe d'assurer la fiabilité des données qu'il contient, ainsi que des contrôles qui permettent de témoigner des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan d'action 2003-2004.

La direction du Centre de conservation du Québec a maintenu, au cours de l'exercice financier, des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion propres à assurer un suivi des opérations et une reddition des comptes.

La firme de comptables agréés Lemieux Nolet a été mandatée par le Ministère pour effectuer un examen des résultats et des explications portant sur les indicateurs de performance. Elle a produit un rapport attestant que les informations présentées à la section 3 et aux annexes du Rapport annuel de gestion sont plausibles et cohérentes.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 du Centre de conservation du Québec est fiable et correspond bien à la situation.

La directrice



Murielle Doyle
Québec, juin 2004

LEMIEUX NOLET
comptables agréés

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Au Sous-ministre, ministère de la Culture et des Communications

Nous avons procédé à l'examen des résultats et explications, portant sur le tableau des recettes et des déboursés présenté à l'annexe 3, et sur les indicateurs de performance présentés à la section 3 ainsi qu'à l'Annexe 1 du Rapport annuel du Centre de conservation du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Centre de conservation du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à reviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives, à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et explications examinés ne sont pas, à tous les égards importants, plausibles et cohérents et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans la Convention de performance et d'imputabilité (2002) et dans le Plan d'action 2002-2003 du Centre de conservation du Québec.

Lemieux Nolet

Comptables agréés
Société en nom collectif

Québec (Québec)

Le 17 juin 2004

LEMIEUX NOLET
comptables agréés s.e.n.c.
1265, boulevard Charest Ouest
Bureau 1000
Québec (Québec) G1N 2C9
Téléphone : (418) 659-7374
Télécopieur : (418) 650-4480
courrier@lemieuxnolet.ca
www.lemieuxnolet.ca

TABLE DES MATIÈRES

1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC ____ 15

1.1 Le Centre de conservation du Québec ____ 15
1.2 La mission ____ 15
1.3 La clientèle et les services ____ 17

2 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ____ 18

3 RÉSULTATS OBTENUS ____ 19

3.1 Services rendus ____ 19
3.1.1 Services financés par le Ministère ____ 19
3.1.2 Services facturés ____ 22
3.2 Coût de revient ____ 23
3.3 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques ____ 24
3.4 Qualité des services ____ 24

4 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE ADMINISTRATIVE ____ 27

4.1 Gestion des ressources humaines ____ 27
4.1.1 Plan de relève ____ 27
4.1.2 Formation du personnel et représentation institutionnelle ____ 27
4.1.3 Mention reçue dans le cadre du Mérite APSSAP ____ 28
4.2 Activités de communication ____ 28
4.3 Technologies de l'information ____ 29
4.4 Reddition de comptes et gestion des risques ____ 29

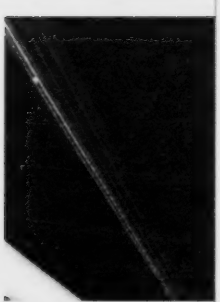
5 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE SCIENTIFIQUE ____ 29

5.1 Publications ____ 29
5.2 Conservation préventive ____ 29
5.3 Accueil de visiteurs ____ 30
5.4 Accueil de stagiaires ____ 30

ANNEXE 1 - Sommaire des résultats 2003-2004 ____ 31

ANNEXE 2 - Organigramme ____ 34

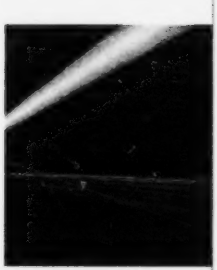
ANNEXE 3 - Tableau comparatif des recettes et des déboursés ____ 35



1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

1.1 LE CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

Le Centre de conservation du Québec, ci-après appelé le Centre, a été créé le 1er avril 1979 à partir des ressources rendues disponibles par suite de la fermeture du Laboratoire régional de l'Institut canadien de conservation et par l'ajout de quelques effectifs fournis par l'ex-Direction générale du patrimoine et le Musée du Québec. Le Centre relevait, jusqu'à sa transformation en Unité autonome de service en 1995, d'une direction générale du ministère de la Culture et des Communications, ci-après appelé le Ministère. La signature d'une convention de performance et d'imputabilité avec la ministre d'État à la Culture et aux Communications lui a conféré, en novembre 2002, le statut d'agence gouvernementale, conformément à la *Loi sur l'administration publique*.



Les activités et les ressources du Centre sont régies par la *Loi sur le ministère de la Culture et des Communications*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration financière* et la *Loi sur l'administration publique*, ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle du Centre, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence. En outre, le Centre contribue à l'application de la *Loi sur les biens culturels*, de la *Loi sur les musées nationaux* et de la *Loi sur les archives*, ainsi qu'à celle de la Politique muséale du Ministère.

1.2 LA MISSION

À titre de responsable de l'application de la Politique culturelle du Québec, le Ministère s'est vu confier, entre autres, le mandat de valoriser l'héritage culturel. Son rôle consiste notamment à soutenir l'action des municipalités et des autres partenaires œuvrant dans le domaine du patrimoine et à favoriser l'émergence d'un réseau cohérent et dynamique d'institutions comme des musées, des centres d'archives ou des lieux d'interprétation.

Le Centre de conservation du Québec est donc un des outils que s'est donnés le Ministère pour contribuer à la conservation préventive et à la restauration du patrimoine mobilier du Québec en vue d'une meilleure accessibilité et d'une valorisation de l'héritage culturel du Québec.

Dans le cadre de sa mission, le mandat du Centre consiste à :

- fournir des services professionnels de restauration et d'expertise;
- sensibiliser les institutions muséales et autres à l'importance de la conservation préventive;
- encourager le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Dans le présent texte, la forme masculine désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

Le Centre représente à la fois la seule institution gouvernementale et la plus importante équipe de conservation-restauration au Québec, tant par le nombre de personnes que par les spécialités représentées. Il joue donc un rôle de premier plan par ses interventions directes et son expertise auprès des divers réseaux québécois engagés dans la conservation du patrimoine mobilier.

Le soutien que le Ministère accorde annuellement au Centre, à titre de contribution à la conservation du patrimoine mobilier, permet le regroupement d'une équipe de spécialistes capables d'assurer un service de base auprès d'une vaste clientèle dans une approche de rationalisation et de planification des interventions. Cette approche garantit, du même coup, l'utilisation optimale d'une précieuse expertise et d'infrastructures coûteuses.

Les services du Centre, grâce à l'expertise des professionnels qui y sont rattachés, permettent à l'État québécois de préserver de façon optimale des biens patrimoniaux de très grande valeur acquis et conservés à grands frais. En 2003-2004, le Centre comptait sur une équipe permanente de 22 personnes, formée d'une directrice, d'une adjointe à la directrice, de 13 restaurateurs professionnels, d'un photographe, de trois employées de soutien administratif et de trois agents de sécurité. Au cours de l'année, 21 employés occasionnels (pour un total de 11,37 ETC) se sont joints à l'équipe pour assurer les services facturés (voir l'organigramme à l'annexe 2).

Un comité consultatif composé de sept personnes, qui représentent les diverses clientèles du Centre, conseille le sous-ministre et la directrice en ce qui a trait aux attentes en regard des produits et services livrés par l'institution. Il peut donner son avis relativement aux objectifs, aux cibles de résultats et aux indicateurs de performance énoncés dans le plan d'action annuel.

1.3 LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

La clientèle du Centre comprend :

(A) les gestionnaires des collections d'État;

(B) les institutions muséales reconnues et subventionnées au fonctionnement par le ministère de la Culture et des Communications, ainsi que les centres agréés d'archives privées.

Elle comprend aussi :

(C) les institutions muséales reconnues par le Ministère;

(D) les propriétaires de biens classés en vertu de la *Loi sur les biens culturels*;

(E) les organismes à but non lucratif (OBNL) impliqués dans le domaine, dont les fabriques, les municipalités, les universités, etc.;

(F) les particuliers et les entreprises.

Les services de restauration et les interventions majeures d'expertise sont compris dans les quotas de services financés par le Ministère pour les clientèles A et B. Tous les autres services sont facturés, à l'exception des services sommaires d'expertise qui sont rendus selon la disponibilité des ressources.

Le Centre offre à sa clientèle quatre catégories de services : restauration, expertise, information-sensibilisation, formation.

Restauration

Les restaurateurs du Centre travaillent dans sept ateliers spécialisés en peinture, sculpture, textile, meuble, papier, métal et archéologie-ethnologie.

À titre d'institution nationale, le Centre recherche l'excellence et, à cette fin, il utilise comme référence le *Code de déontologie et guide du patricien*, de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels et de l'Association canadienne des restaurateurs professionnels.

En vertu de ce code de déontologie, le Centre s'engage, entre autres, à produire des traitements axés sur l'excellence, à les faire autoriser par le propriétaire de l'œuvre et par l'auteur le cas échéant, à bien documenter ses interventions, à procéder à tous les examens requis, à produire des rapports d'intervention, à faire des traitements réversibles dans le respect de l'intégrité de l'œuvre et à informer le propriétaire des soins à prendre.

Expertise

Les services d'expertise sont offerts pour l'évaluation de l'état des collections, l'établissement de devis de restauration, l'évaluation des conditions et des pratiques de conservation, la construction et l'aménagement d'équipements de conservation et de diffusion.

Information-sensibilisation

Par divers moyens, notamment la production de documents écrits et audiovisuels, le Centre encourage le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Les services d'information-sensibilisation du Centre portent sur la conservation préventive et la prévention des sinistres; ils prennent la forme de documents d'information, d'outils de sensibilisation et de présence dans les médias.

Formation

En matière de conservation préventive, le Centre contribue, par des conférences, des ateliers, des stages, des vidéos, et autres, au perfectionnement du personnel qui travaille dans les diverses institutions qu'il dessert. De plus, il participe à la formation universitaire, ainsi qu'à la formation continue des archéologues, des muséologues, des archivistes, des historiens d'art ou des artistes.

En ce qui a trait à la restauration, sa contribution consiste essentiellement à recevoir en stage de perfectionnement des étudiants en restauration ou des restaurateurs déjà formés; les stagiaires ne déboursent pas de frais de stage et ne reçoivent aucune rémunération de la part du Centre.

2 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

En 2003-2004, le Centre de conservation du Québec a mis en œuvre les orientations suivantes :

- maintenir un niveau de qualité des services offerts conforme aux normes internationales;
- élargir l'accessibilité des services à un plus grand nombre d'utilisateurs et maximiser ainsi l'utilisation des équipements;
- maintenir les coûts de gestion à un niveau raisonnable;
- augmenter les services en restauration et en conservation préventive à grand impact pour la clientèle et la population;
- accentuer, dans l'organisation du travail, la participation, la mobilisation et la compétence du personnel ainsi que la sécurité des méthodes utilisées et la transparence des opérations;
- contribuer à l'atteinte de certains des objectifs inscrits dans la planification stratégique 2001-2004 du Ministère, à savoir le renouvellement d'expositions permanentes dans les institutions muséales et la réalisation de l'inventaire du patrimoine religieux bâti.

3 RÉSULTATS OBTENUS

Le lecteur trouvera à l'annexe 1 le sommaire des résultats obtenus pour l'exercice 2003-2004, au regard des indicateurs de performance et de qualité du service. Les données sont présentées en comparaison avec les objectifs établis et les résultats de l'année précédente.

3.1 SERVICES RENDUS

3.1.1 Services financés par le Ministère

Pour 2003-2004, l'objectif de partage des services professionnels financés par le Ministère établi dans le plan d'action était de 70 % pour la restauration et de 30 % pour la conservation préventive (expertise, information, sensibilisation, formation). En réponse aux demandes de la clientèle, 62,8 % des heures consacrées aux services financés ont servi à la restauration et 37,2 %, à la conservation préventive.

Les gestionnaires des collections d'État et les directions du Ministère ont bénéficié de 48,7 % (8 109 h) de la production du Centre; les musées privés subventionnés, les Archives nationales du Québec (ANQ), les centres d'archives privées et les autres clients se sont partagés 51,3 % (8 531 h) des services produits, y inclus les heures consacrées aux projets spéciaux.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

RÉPARTITION DES QUOTAS DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MCC

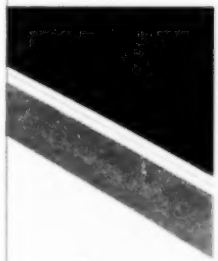
Quotas	Objectifs (heures)	Résultats (heures)	%
Musée national des beaux-arts du Québec	2 400	2 389	99,5 %
Musée de la civilisation	2 200	2 140	97,3 %
Musée d'art contemporain de Montréal	1 250	1 129	90,3 %
Musées privés subventionnés	4 200	4 266	101,6 %
MCC	2 600	2 451	94,3 %
ANQ	650	669	102,9 %
Centres d'archives privées	450	439	97,6 %
OBNL (services-conseils)	1 400	1 694	121,0 %
Projets spéciaux (ensemble de la clientèle)	850	1 463	172,1 %
TOTAL	**16 000**	**16 640**	**104,0 %**

L'équipe du Centre a dépassé cette année son objectif de 16 000 heures de production de services offerts aux clientèles qui bénéficient du financement du Ministère. Cette performance est le fruit des efforts soutenus de l'équipe des restaurateurs, ainsi que des travaux accomplis par les stagiaires en cours de formation au sein des ateliers. Nous avons continué d'améliorer notre prestation d'heures de service aux musées privés, alors que de façon circonstancielle le nombre d'heures consacrées au Ministère a diminué, laissant plus de marge pour les projets spéciaux dont les résultats profitent à l'ensemble de la clientèle. Ces résultats sont aussi en partie attribuables à un suivi des opérations plus rigoureux, effectué chaque trimestre à partir des informations de gestion fournies par le Système de planification et de contrôle du Centre de conservation du Québec (SPECCCQ).

Restauration

Au cours de l'exercice, l'équipe régulière du Centre a terminé la restauration de 117 objets et a réalisé 116 projets d'expertise. Les spécialistes de l'atelier des peintures étaient fiers d'apporter leur contribution à la tenue d'une exposition sur Rita Letendre au Musée national des beaux-arts du Québec, en traitant huit tableaux de l'artiste. Le Musée d'art contemporain de Montréal nous a confié la restauration d'un tableau de Jean-Paul Riopelle, *Autre pôle*, et d'une œuvre de Marcelle Ferron, *Sans titre*, un tableau réalisé en 1960.

À l'atelier des métaux, on a terminé pour le Musée de la civilisation la restauration d'un projecteur cinématographique *Power's no. 6 Cameragraph* datant du début du 20e siècle. Parmi les objets patrimoniaux restaurés pour les musées privés, il faut mentionner la chape brodée attribuée à Jeanne LeBer qui nous a été confiée par la Maison Saint-Gabriel, ainsi que plusieurs meubles de la collection Robert-Lionel-Séguin, conservés au Musée québécois de culture populaire. Le printemps 2004 a marqué la fin de la longue intervention de 600 heures sur un plan géographique des rives du fleuve Saint-Laurent, dressé après la Conquête de 1760 à 1765 et conservé au Centre d'archives de Québec des ANQ. Ce plan était dans un état de détérioration tel, que le risque devenait grand de perdre les précieuses informations couchées à l'encre et à l'aquarelle sur du papier.



(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Expertises

En 2003-2004, les restaurateurs du Centre ont réalisé des expertises de nature fort variée. Ainsi, à la demande conjointe d'un groupe de recherche du Célat de l'Université Laval et de l'Institut culturel Avataq, le responsable de l'atelier d'archéologie-ethnologie a participé en juillet 2003 à une mission de reconnaissance des pétroglyphes du site de Quayartalik, au Nunavik. Deux restaurateurs de l'atelier des peintures ont achevé l'expertise concernant le vernis sur les peintures murales à l'intérieur et la consolidation de la peinture sur les murs pignons de la Maison Arthur-Villeneuve, de La Pulperie de Chicoutimi. Par ailleurs, le nombre d'heures limité que le Centre peut consacrer annuellement aux centres agréés d'archives privées nous a conduits à initier cette année une formule qui permet de diffuser les informations et les conseils en matière de conservation préventive au plus grand nombre possible d'archivistes concernés. Quatre capsules ont été adressées par Internet aux personnes inscrites sur une liste de diffusion. Celles-ci peuvent formuler des questions, émettre des commentaires et proposer des sujets pour les prochaines capsules à la restauratrice chargée du projet. De façon plus informelle, les professionnels du Centre répondent à plusieurs demandes de conseils en provenance d'artistes, par l'entremise de notre site Web ou par téléphone.

Formation donnée

À trois reprises cette année, une séance de sensibilisation a été offerte à des archéologues, à savoir les membres de l'Institut culturel Avataq, ceux d'Archéo-08 et des étudiants en archéologie de l'Université Laval. Une formation conjointe avec l'Institut canadien de conservation a été donnée sous forme d'un atelier aux membres de la Société des musées québécois. Le sujet de l'atelier d'une journée concernait la fabrication de supports pour les objets de musées. Un groupe d'artistes de la région de Québec a également profité des enseignements et des conseils de deux restauratrices de l'atelier des peintures, à l'occasion d'un séminaire d'une journée tenu en mai 2003. Des communications ont aussi été présentées aux étudiants de la maîtrise en muséologie de l'Université de Montréal et de l'UQAM, ainsi qu'aux étudiants de technique en muséologie du Collège Montmorency de la ville de Laval. Comme chaque année, des sessions de formation ont été tenues dans certains centres des ANQ, afin de fournir aux archivistes des notions de conservation préventive des documents.

Articles publiés

L'expertise des restaurateurs a été mise à l'honneur dans différentes activités de communication. Ainsi, le responsable de l'atelier d'archéologie-ethnologie a publié un article sur la prévention des sinistres pour l'Observatoire de la Société des musées du Québec et un autre article sur la conservation archéologique pour le numéro spécial de la publication *Archéologiques*. Pour sa part, une restauratrice de l'atelier des sculptures a collaboré à la revue *Continuité* en rédigeant un article sur la restauration des personnages du Chemin de croix de l'Ermitage Saint-Antoine de Lac-Bouchette. La directrice du Centre a également collaboré à cette revue en rédigeant un article sur les 25 ans du Centre de conservation du Québec.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

3.1.2 Services facturés

En 2003-2004, l'objectif de production pour les services facturés a été atteint à 96 %, puisque 9 123 heures de travail ont été réalisées alors que la prévision était de 9 500 heures. Le nombre d'objets restaurés s'élève à 975 comparativement à 334 l'année précédente. Cette augmentation marquée du nombre d'objets est particulièrement attribuable à deux projets de restauration d'artefacts des villes de Québec et de Montréal. À eux seuls, ces deux projets représentent 706 objets traités. Par ailleurs, le nombre d'expertises augmente d'une année à l'autre, passant de 13 en 2001-2002, à 18 l'année suivante pour atteindre 22 en 2003-2004. L'écart entre l'objectif fixé de 9 500 heures et la production réalisée s'avère beaucoup moins important que celui de l'an dernier. Il est nullement attribuable à une diminution de la demande, mais plutôt à la concentration de celle-ci dans une ou deux spécialités. Il devient alors plus ardu de trouver les ressources humaines et les espaces disponibles nécessaires.

Malgré ces difficultés, nous avons réussi à mener à terme plusieurs projets très stimulants, tels que la restauration, pour le compte de la ville de Québec, de nombreux artefacts découverts lors des fouilles à l'Îlôt Hunt et désormais exposés dans des lieux choisis de l'Auberge Saint-Antoine, au Vieux-Port de Québec. L'entreprise Métro-Richelieu nous a confié la restauration de deux murales en céramique de l'artiste hongrois Joseph Iliu, dans le cadre des travaux de rénovation de son épicerie de la rue Sainte-Catherine Est, à Montréal. L'artiste Micheline Beauchemin a eu recours aux services de l'atelier des textiles pour traiter une tapisserie, *Hommage au Fleuve St-Laurent No. 2*, appelée à orner un mur du nouvel édifice de la Caisse de dépôt et placement du Québec, à Montréal. Dans le cadre du programme de restauration du patrimoine religieux, nous avons réalisé des projets pour de nombreux clients, tels que les fabriques de Saint-Félicien, de Saint-Casimir et de Saint-Georges-de-Windsor (statues extérieures de leurs saints patrons), la paroisse de Deschambault (tableau Saint *Antoine de Padoue*, Anonyme 18e siècle), ainsi que la fabrique de Saint-Jean-Baptiste de Québec (17 statues de la façade réalisées par l'artiste italien Michele Rigali). Nous avons également mené des expertises à la demande de l'Assemblée nationale et de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, afin de les conseiller sur le type d'intervention à faire dans la préservation d'œuvres ou de mobilier leur appartenant. Enfin, la Bibliothèque du Canada et Archives Canada, ainsi que le Bureau du Secrétaire de la Gouverneure générale nous ont confié un mandat d'expertise dans le cadre de l'exposition sur lord Elgin tenue à la Citadelle de Québec.

PRODUCTION TOTALE

	Objectifs (heures)	Résultats (heures)	%
Services finances par le MCC	16 000	16 640	104,0 %
Services facturés	9 500	9 123	96,0 %

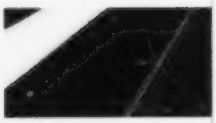
Les projets de restauration réalisés au Centre s'étalent souvent sur plus d'une année. Au cours de l'exercice 2003-2004, les restaurateurs ont terminé leurs interventions sur 1 092 œuvres et objets et ont produit 138 expertises.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

3.2 COÛT DE REVIENT[1]

Aux dépenses (2 390 351,73 $) pour les services financés, s'ajoutent les avantages sociaux (216 017,45 $) payés par le Conseil du trésor comme part de l'employeur et ne figurant pas au budget du Centre.

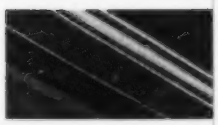
Par ailleurs, le Centre a reçu des services de la part de la Direction des communications, des Services juridiques et de la Direction générale de l'administration du Ministère, d'une valeur de 62 871,58 $. Considérant que le Centre a fourni des services de gardiennage pour les réserves archéologiques d'une valeur de 16 706,58 $, un montant de 46 165 $ a donc été ajouté aux dépenses réelles, ce qui donne un total de 2 652 534,18 $ pour les services financés par le Ministère.



CALCUL DU COÛT DE REVIENT

SERVICES FINANCÉS PAR LE MCC
Dépenses 2003-2004

	$	Nombre d'heures	Coût de revient	
			Objectifs	Résultats
Traitements : permanents	1 157 456 $			
occasionnels	223 730 $			
Fonctionnement	210 443 $			
Amortissement	39 866 $			
Loyer SIQ	758 858 $			
Services nets fournis par le MCC[1]	46 165 $			
Avantages sociaux (part de l'employeur)[2]	216 017 $			
	2 652 535 $	**16 640**	**165,24 $**	**159,41 $**



SERVICES FACTURÉS
Dépenses 2003-2004

Traitements	311 771 $			
Fonctionnement	86 288 $			
Avantages sociaux (part de l'employeur)[2]	48 761 $			
TOTAL	**446 820 $**	**9 123**	**54,74 $**	**48,98 $**
GRAND TOTAL	**3 099 355 $**	**25 763**	**124,07 $[3]**	**120,30 $[3]**

[1] Ce montant tient compte des services de gardiennage (16 706,58 $) fournis par le Centre pour les réserves archéologiques.
[2] Ces montants n'apparaissent pas au budget du Centre. La base de calcul est de 15,64 %.
[3] Ce coût de revient ne prend en compte que les coûts de main-d'œuvre et de matériaux. Les frais de loyer et d'administration figurent uniquement dans le calcul du coût de revient des services financés par le Ministère.

[1] Afin de compléter les données financières du Centre, l'annexe 3 présente un tableau comparatif des recettes et des dépenses des deux derniers exercices financiers.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Le coût de revient horaire a diminué de façon notable par rapport à l'an dernier, au delà de l'objectif fixé, et ce, pour les deux types de services. En ce qui concerne les services financés, cette performance est attribuable à une augmentation du nombre d'heures de production pour un niveau de dépenses qui est demeuré presque stable. Bien que la baisse soit moins marquée dans le cas du coût de revient des services facturés, une diminution des dépenses de fonctionnement, conjuguée à une production plus élevée, explique l'amélioration des résultats.

3.3 TEMPS COMPTABILISABLE CONSACRÉ À DES TÂCHES TECHNIQUES ET SCIENTIFIQUES

Une portion de la tâche normale d'un restaurateur ne peut être imputée aux quotas des services financés par le Ministère, ni facturée aux clients. Ces heures sont habituellement affectées aux séances de travail en équipe, aux achats de produits, à la compilation des données, au perfectionnement, ainsi qu'aux consultations internes et externes. Elles représentent un pourcentage du temps de travail dont la répartition a été révisée au début de l'exercice 2003-2004 de la façon suivante : 30 % dans le cas des responsables d'atelier, 25 % du temps des restaurateurs permanents et occasionnels d'un an et plus, et enfin 15 % pour ceux de moins d'un an. En résumé, l'objectif recherché est de s'assurer qu'un maximum de personnes affectées à la production de services consacrent environ 75 % de leur temps de travail aux services professionnels comptabilisables. La nouvelle répartition vise un meilleur partage des tâches administratives au sein de chaque atelier.

Les résultats de l'année sont les suivants[1] :

Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques

	Objectifs	Résultats
Responsables d'atelier	70 %	60,3 %
Restaurateurs permanents	75 %	72,8 %
Restaurateurs occasionnels d'un an et plus	75 %	73,2 %
Employés occasionnels de moins d'un an	85 %	82,4 %

[1] La productivité des stagiaires, soumis à des cadres pédagogiques divers, n'est pas évaluée.

La majeure partie des employés ont atteint de très près l'objectif qui leur était fixé, à savoir 75 % et 85 % de leur temps de travail consacré à des tâches techniques et scientifiques. Par contre, le résultat moyen des sept responsables d'atelier présente un écart négatif de 10 % par rapport à l'objectif fixé (70 %). Si l'on exclut les deux cas particuliers où des mandats spéciaux confiés aux responsables d'atelier ont exigé une part importante de travail non scientifique, la moyenne se redresse de façon marquée pour se situer à 68,6 %.

3.4 QUALITÉ DES SERVICES

Pour mesurer la qualité des services offerts, trois indicateurs ont été établis : le taux de satisfaction de la clientèle, l'exactitude des évaluations et la gestion des plaintes.

Satisfaction de la clientèle

L'évaluation des services porte sur le taux de satisfaction de la clientèle. L'objectif était de 100 % et le résultat atteint se chiffre à 99,1 %, comparativement à 96,8 % en 2002-2003. Il est mesuré à partir des 86 fiches d'évaluation retournées au Centre parmi les 123 ayant été envoyées aux clients en même temps que le rapport d'intervention.

En tenant compte des quatre variables de satisfaction qui sont considérées dans les fiches d'évaluation, les résultats obtenus sont les suivants :

	Excellent	Très bon	Satisfaisant	Insatisfaisant
Collaboration du personnel du Centre	81 %	18 %	1 %	
Respect de la proposition de traitement	83 %	16 %		1 %
Respect des échéanciers	71 %	23 %	6 %	
Atteinte des objectifs du client	80 %	19 %		1 %

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], a la page 11)

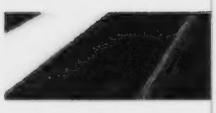
Les interventions réalisées par le Centre visent différents objectifs. Pour l'exercice 2003-2004, la répartition des impacts des interventions se présente comme suit :

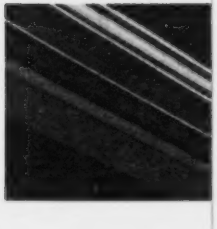
Remettre en état une œuvre ou un objet endommagé	47 %
Exposer une œuvre ou un objet non présentable autrement	33 %
Sauvegarder une pièce en péril	12 %
Autres motifs	8 %

De façon générale, les œuvres confiées au Centre sont jugées importantes par les clients, car elles récoltent une valeur moyenne de 7,8 sur une échelle variant de 1 (faible importance) à 10 (valeur exceptionnelle).

Des 86 répondants, 31 ont émis un commentaire sur la fiche d'évaluation. Dans la très grande majorité des cas, ces commentaires sont très positifs. Ils louent la qualité du travail effectué et le professionnalisme démontré. En voici quelques exemples :

- « Le Musée Dauphinois de Grenoble, à qui nous avions emprunté cet objet, ont [sic] été très satisfaits [sic] de la grande qualité du travail et de la collaboration de votre restaurateur. »
- « Sans votre si précieuse collaboration, la statue représentant saint Casimir le patron de notre paroisse, aurait connu des dommages considérables au cours des prochaines années. Elle constitue maintenant la décoration majeure de l'extérieur de notre église paroissiale. Milles [sic] mercis pour l'attention que vous avez portée à notre demande. »
- « Excellente communication tout au long du traitement. Les restauratrices ont su nous fournir tous les outils nécessaires pour prendre une décision éclairée. BRAVO ! »
- « Travail exceptionnel. Très belle collaboration entre plusieurs restaurateurs du CCQ et le Musée. Recherche approfondie pour mener à bien un traitement sans précédent. »





(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Exactitude des évaluations

Dans le Plan d'action 2003-2004, l'objectif fixé pour mesurer l'écart entre les durées prévues de traitement et les durées réelles était de 10 %. Le tableau ci-dessous montre que les résultats obtenus à ce chapitre sont de 10,4 %.

EXACTITUDE DES ÉVALUATIONS DES DOSSIERS FERMÉS ENTRE le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004

Atelier	Nombre de dossiers fermés	Durée prévue (heures)	Durée réelle (heures)	Écart (heures)	Écart %
Archéo-ethno	16	2 716	2 654	62	2,3 %
Meubles	10	767	1 046	-279	36,4 %
Métaux	30	1 691	2 066	-375	22,2 %
Œuvres sur papier	15	3 529	3 317	212	6,0 %
Peintures	28	3 800	4 326	-526	13,8 %
Sculptures	12	1 599	1 956	-357	22,3 %
Textiles	13	1 336	1 686	-350	26,2 %
TOTAL	**124**	**15 438**	**17 051**	**-1 613**	**10,4 %**

L'écart moyen se situe à nouveau à 10 %, alors qu'il avait été réduit au cours des deux exercices précédents, pour atteindre 7,5 % l'an dernier. Cinq ateliers sur sept présentent cette année un écart supérieur à 10 %. Il faut cependant nuancer ce résultat en tenant compte de trois projets pilotes, pour lesquels des risques de dépassements existaient, mais leur ampleur était impossible à estimer au début des travaux. Il s'agit dans un premier cas, d'un prototype de panneau écritoire que nous avons développé pour l'Assemblée nationale, projet qui recelait une large part d'inconnu en raison de son caractère innovateur. Dans le cas de la restauration d'un chandelier pascal du 18e siècle, nous avons testé un nouveau type de décapant moins nocif pour la santé, dont la méthode d'utilisation s'est avérée plus complexe. Enfin, le troisième projet a été réalisé pour le compte d'une société d'histoire de la Nouvelle-Angleterre, qui a requis que les caisses de transport pour le retour soient fabriquées par le personnel du Centre de conservation, pour une meilleure garantie de sécurité. Cela a entraîné un dépassement des heures de travail qui n'avaient été prévues que pour la restauration seulement. En excluant ces trois cas particuliers, l'écart moyen est ramené à 7,4 %, un résultat presque similaire à celui de l'an dernier.

[Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11]

Il s'est avéré impossible de classer par groupes homogènes les facteurs de contingence qui expliquent les dépassements pour l'ensemble des autres dossiers responsables de l'écart moyen. Les raisons sont trop nombreuses et variées. Afin de diminuer le plus possible le nombre de dossiers qui comportent des écarts entre la durée réelle et la durée prévue, une nouvelle approche sera mise en œuvre au cours du prochain exercice. Les responsables de projets devront revoir l'évaluation de la durée de traitement lorsqu'une tranche de 30 % du travail aura été accomplie, soit après les étapes cruciales des prélèvements et des analyses scientifiques, ou des nettoyages et des retraits de résidus afin de dégager les surfaces. De cette façon, il sera possible d'établir, le cas échéant, une évaluation révisée de la durée prévue, en tenant compte de la difficulté d'identifier, avant le début des travaux, les facteurs pouvant influer sur le déroulement et la durée de ceux-ci.

Gestion des plaintes

Aucune plainte n'a été formulée.

4 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE ADMINISTRATIVE

4.1 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Plan de relève

À l'automne 2003, les trois gardiens à l'emploi du Centre ont quitté leurs fonctions, deux ont pris leur retraite, alors que le gardien principal est parti en préretraite au début du mois de décembre. La directrice a obtenu l'autorisation de la sous-ministre pour doter deux des postes devenus vacants, l'un par l'embauche d'un nouveau gardien principal, et ce, deux semaines avant le départ à la préretraite de son prédécesseur, et l'autre par l'embauche sur une base régulière d'une agente de secrétariat occasionnelle. Le plan de relève prévoyait en effet l'arrivée d'une nouvelle employée de secrétariat dans l'éventualité d'un départ à la retraite, lequel a été annoncé en décembre 2003 pour devenir effectif le 30 avril 2004. Par ailleurs, la direction du Centre a vu à compléter les heures de gardiennage obligatoire en retenant les services d'une firme privée.

4.1.2 Formation du personnel et représentation institutionnelle

Deux restaurateurs ont participé à Ottawa, en juin 2003, à un cours de trois semaines sur la conservation préventive, donné conjointement par le Centre international d'études pour la conservation et la restauration de biens culturels (ICCROM) et l'Institut canadien de conservation (ICC). Intitulée « Conservation préventive : des thèmes actuels aux stratégies communes », cette session de formation présentait aux participants les notions récentes et les résultats de recherche dans l'élaboration et la mise en œuvre des mesures de conservation préventive. Les deux restaurateurs ayant bénéficié de ce cours ont fait part à leurs collègues du Centre des connaissances nouvellement acquises et de la teneur des échanges avec les autres participants, lors d'une séance de travail tenue l'automne dernier.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Deux autres restaurateurs ont participé à un séminaire de quatre jours organisé par l'Institut national du patrimoine, à Amiens en France, et portant sur l'identification et le traitement des sculptures de bois. D'autres professionnels ont pris part à des colloques ou à des sessions de perfectionnement dans leur domaine de spécialisation. Chacun a vu à préparer un rapport de mission qui a été joint au tableau des voyages à l'extérieur, acheminé annuellement à titre d'information au sous-ministre, tel que prévu dans la Convention de performance et d'imputabilité. Au chapitre de la représentation institutionnelle, le responsable de l'atelier d'archéologie-ethnologie a présenté une communication au 3e Colloque québécois de la plongée sous-marine.

4.1.3 Mention reçue dans le cadre du Mérite APSSAP

Le comité de santé et sécurité du Centre s'est vu décerner la mention dans la catégorie « autre que bureau » dans le cadre du Mérite APSSAP 2003 (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »). Le comité s'est mérité cette mention pour la réalisation d'un équipement de protection individuelle, pour les restaurateurs qui utilisent des solvants dans le décapage chimique des œuvres d'art et des objets patrimoniaux. Il s'agit d'une cagoule avec apport d'air positif, dispensé par une pompe à air qu'il a fallu isoler dans un cabinet acoustique, pour lequel une salle équipée de trompes d'extraction de l'air vicié a été aménagée.

4.2 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

L'année 2003-2004 a été marquée par le lancement au printemps d'une version complètement remaniée et rajeunie du site Web de l'institution. Les utilisateurs ont maintenant accès à une information plus exhaustive et dynamique sur le Centre et les services qui y sont offerts. Par la suite, les efforts ont porté sur la préparation des célébrations du 25e anniversaire du Centre qui débutaient le 1er avril 2004. Un plan de communication a été réalisé l'automne précédent avec la collaboration de la Direction des communications du Ministère, suivi de l'élaboration d'outils de promotion et de la préparation d'événements particuliers, tels que les portes ouvertes et les soirées de réception des 1er avril et 27 mai 2004.

Tout au long de l'année, la direction et les employés du Centre ont soutenu la préparation du 30e congrès et atelier de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration de biens culturels (ACCR), qui se déroulait à Québec du 26 au 30 mai 2004. Plusieurs des professionnels du Centre sont membres de cette association et étaient impliqués dans l'organisation de l'activité, considérée comme une occasion privilégiée de promotion et de visibilité pour l'institution québécoise.

4.3 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La structure de classification et d'autorisation d'accès aux documents électroniques relatifs aux interventions de restauration et d'expertise a été validée auprès des ANQ et de la Direction des technologies de l'information (DTI). Désormais ces documents ainsi que les images numériques qui s'y rapportent seront classés et conservés de façon uniforme et facilement repérables pour l'ensemble des sept ateliers.

En ce qui concerne le système d'information de gestion du Centre, le SPECCCQ, l'exploitation des informations qu'il contient s'est trouvée grandement améliorée, grâce au logiciel d'interrogation Bi-Query pour lequel deux employés de soutien ont reçu une formation auprès de la DTI. Cet outil permet la production de rapports ad hoc qui facilitent la reddition de comptes au moyen du rapport annuel de gestion, ainsi que la vérification de ce dernier par une firme externe.

4.4 REDDITION DE COMPTES ET GESTION DES RISQUES

Le 4 février 2004, la directrice du Centre était convoquée à une audition de la Commission de l'administration publique qui portait sur l'examen du Rapport annuel de gestion 2002-2003 du Centre de conservation du Québec. Les recommandations formulées par la présidente de la Commission ont porté sur l'importance d'établir des comparaisons de résultats au chapitre du coût de revient et de la tarification avec des organismes de même nature œuvrant à l'étranger, ainsi que sur la gestion des risques.

À ce sujet, la direction du Centre a amorcé en 2003-2004, avec l'ensemble des employés, une démarche de mise en œuvre de pistes d'excellence visant à augmenter le niveau de maîtrise dans deux cas jugés prioritaires : l'exactitude des évaluations du temps requis pour mener les interventions et le respect des heures à consacrer aux tâches techniques et scientifiques. Une journée de réflexion a aussi été tenue en novembre 2003 sur la révision des orientations stratégiques de l'institution. Au cours d'ateliers de discussion, les employés ont identifié certains objectifs considérés comme atteints, fait le choix de nouvelles orientations et l'actualisation de certaines autres.

5 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE SCIENTIFIQUE

5.1 PUBLICATIONS

La publication d'une brochure à l'intention des artistes et des propriétaires d'œuvres d'art public n'a pu se faire comme prévu en 2003-2004, en raison des difficultés rencontrées dans la réalisation d'un autre projet et du temps additionnel à y consacrer. Cette publication sera donc mise en chantier au début du prochain exercice.

Par ailleurs, le projet d'un ouvrage destiné au grand public et qui visait à commémorer les 25 ans du Centre a été écarté au profit d'une pochette promotionnelle visant à faire connaître les services de l'institution auprès d'une clientèle ciblée. Cet outil de communication sera achevé au cours de l'automne 2004.

5.2 CONSERVATION PRÉVENTIVE

La base de données sur les produits et les équipements utilisés en conservation préventive n'a pu être terminée tel que prévu à l'automne 2003. Son lancement sur le Web a été différé au début de l'exercice 2004-2005, et il a fait l'objet d'une annonce officielle par la ministre de la Culture et des Communications à l'ouverture des célébrations du 25e anniversaire de l'institution. Plusieurs professionnels du Centre ont collaboré à la rédaction et à la révision des fiches et des textes en français et en anglais. Cette base de données fournira des informations fort utiles pour la mise en réserve, le transport ou l'exposition des œuvres et des objets patrimoniaux. Elle sera accessible, par l'entremise du site Web du Centre, aux responsables et aux propriétaires de collections publiques ou privées, aux archivistes, aux conservateurs, aux restaurateurs, aux techniciens et aux artistes.

Les démarches en vue d'augmenter l'offre de formation et de perfectionnement auprès des conservateurs, des muséologues et des techniciens qui œuvrent au sein des institutions québécoises se sont amorcées, tel que prévu, au cours de l'exercice 2003-2004. Deux rencontres ont eu lieu avec la direction de la Société des musées québécois (SMQ), et une séance de travail a été tenue, en octobre 2003, avec la direction de l'Institut canadien de conservation (ICC). Il en est résulté un projet de sondage auprès des membres de la SMQ pour mieux cerner le besoin de formation, ainsi qu'un projet d'entente entre l'ICC et le Centre de conservation du Québec pour assurer des sessions de formation conjointe. Tel que planifié, un atelier de formation conjointe ICC-CCQ a été offert à Montréal à l'intention des membres de la SMQ, à l'automne 2003. Il portait sur la fabrication de supports pour les collections muséales.

Enfin, quatre restaurateurs du Centre ont participé en 2003, à titre de spécialistes, à la conception, à la production et à la validation d'ateliers d'animation mis sur pied par le Musée des maîtres et artisans du Québec, dans le cadre du programme « Étalez votre science ». Ils ont aussi prêté leur concours à l'enregistrement de capsules de conservation préventive à l'intention des gens qui fréquentent ce musée.

5.3 ACCUEIL DE VISITEURS

Au cours de l'exercice, le Centre a accueilli, pour des visites guidées, un total de 146 personnes issues des milieux académiques et institutionnels spécialisés et provenant principalement du Québec, mais aussi de l'étranger. De plus, le Centre a participé à diverses manifestations culturelles. La journée portes ouvertes dans le cadre des *Journées de la culture* a permis d'accueillir 311 citoyens.

5.4 ACCUEIL DE STAGIAIRES

En matière de formation, le Centre a accueilli 15 stagiaires : cinq Québécois, deux Ontariennes, six Françaises, une Belge et une Autrichienne. Parmi eux, deux Québécoises ont bénéficié d'un stage de sensibilisation leur permettant de vérifier leur aptitude à entreprendre une carrière de restauration. Les autres stagiaires provenaient des grandes écoles de formation en restauration dont l'Université Queen's en Ontario, l'Université de Paris I, l'Institut national du patrimoine, l'École d'art d'Avignon, l'École de Condé à Paris, l'École nationale supérieure des arts visuels de la Cambre à Bruxelles, l'Academy of Fine Arts à Vienne. Un collège s'ajoute à cette liste, soit le Sir Sandford Flemming College d'Ontario et finalement le Centre de formation Mariverain. Le Centre a également accueilli un étudiant en archéologie de l'Université Laval pour un stage en photographie et une technologiste en conservation de Patrimoine canadien et Parcs Canada pour un stage de perfectionnement. Au total, ces personnes ont passé 42 mois au Centre. Pendant leur séjour, elles ont pu profiter des conseils et de la supervision de l'un ou l'autre de ses restaurateurs professionnels.

ANNEXE 1

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2003-2004

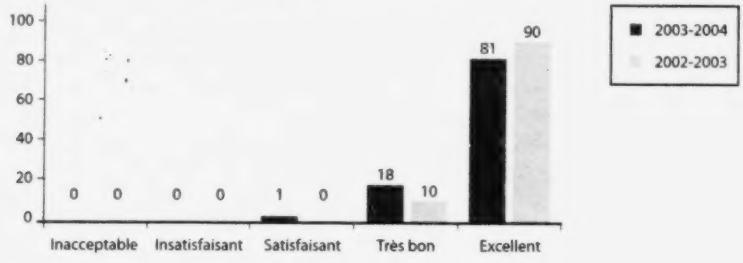
A) INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2003-2004 Objectifs	2003-2004 Résultats		2002-2003 Résultats	
1 Respect des quotas	**Heures**	**Heures**	**%**	**Heures**	**%**
Musée national des beaux-arts du Québec	2 400	2 389	99,5 %	2 238	93,3 %
Musée de la civilisation	2 200	2 140	97,3 %	1 853	84,2 %
Musée d'art contemporain de Montréal	1 250	1 129	90,3 %	1 054	84,3 %
Musées privés subventionnés	4 200	4 266	101,6 %	3 756	89,4 %
MCC	2 600	2 451	94,3 %	3 181	141,4 %
ANQ	650	669	102,9 %	663	102,0 %
Centres d'archives privées	450	439	97,6 %	431	95,8 %
OBNL (services-conseils)	1 400	1 694	121,0 %	1 628	116,3 %
Projets spéciaux (ensemble de la clientèle)	850	1 463	172,1 %	757	63,1 %
TOTAL :	**16 000**	**16 640**	**104,0 %**	**15 561**	**97,3 %**
2 Production globale					
Services financés par le MCC	16 000	16 640	104,0 %	15 561	97,3 %
Services facturés	9 500	9 123	96,0 %	8 322	87,6 %
TOTAL :	**25 500**	**25 763**	**101,0 %**	**23 883**	**93,7 %**
3 Coût de revient horaire	**$/h**	**$/h**		**$/h**	
Services financés par le MCC	165,24	159,41	103,7 %	167,70	95,9 %
Services facturés	54,74	48,98	111,8 %	53,72	118,1 %
Coût de revient global	124,07	120,30	103,1 %	127,98	97,3 %
4 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques	**%**	**%**		**%**	**%**
Responsables d'atelier	70	60,3		70	64,1
Restaurateurs permanents	75	72,8		70	64,1
Restaurateurs occasionnels d'un an et +	75	73,2		85	78,3
Employés occasionnels de moins d'un an	85	82,4		85	78,3

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

B) INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

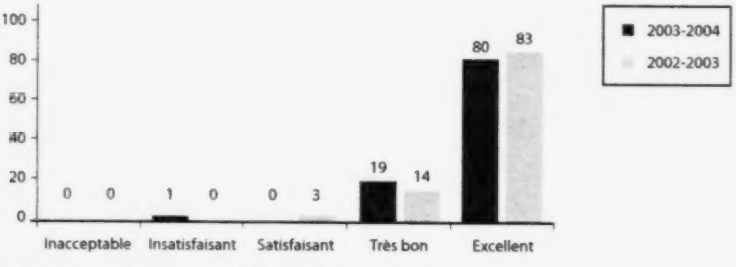
Appréciation de la collaboration du personnel du Centre (en %)



Appréciation du respect de la proposition de traitement (en %)

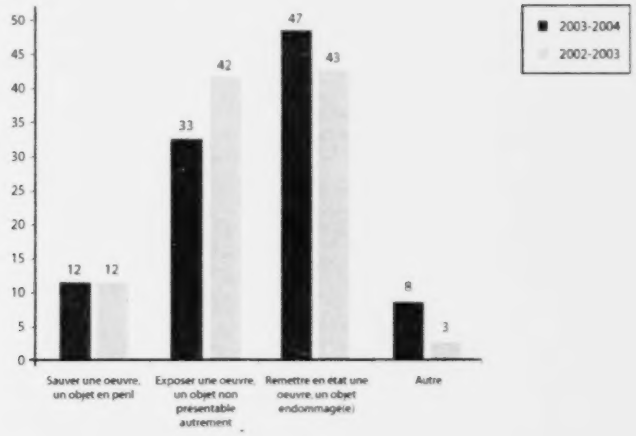
Appréciation du respect des échéances (en %)

Appréciation de l'atteinte des objectifs du client (en %)

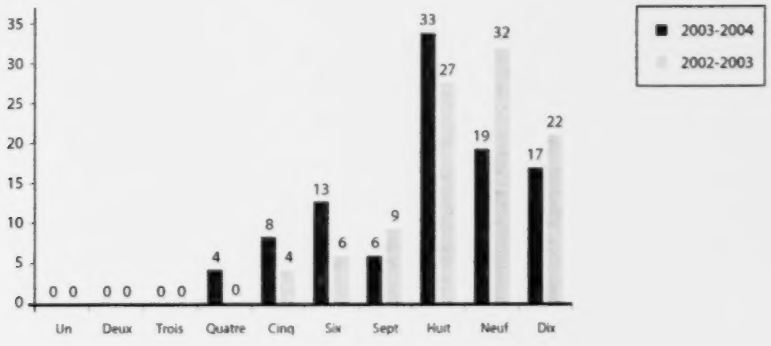


(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Impact de l'intervention réalisée (en %)
(plus d'un impact peut être mesuré pour un même objet)



Importance de l'œuvre ou de l'objet restauré au sein de la collection (en %)



1. Taux de satisfaction

Objectif : 100 %
Résultat obtenu : 99,1 %, à partir de la moyenne des quatre premières variables (voir la page précédente)

2. Exactitude des évaluations

Marge d'erreur acceptable : 10 %
Résultat obtenu : 10,4 %

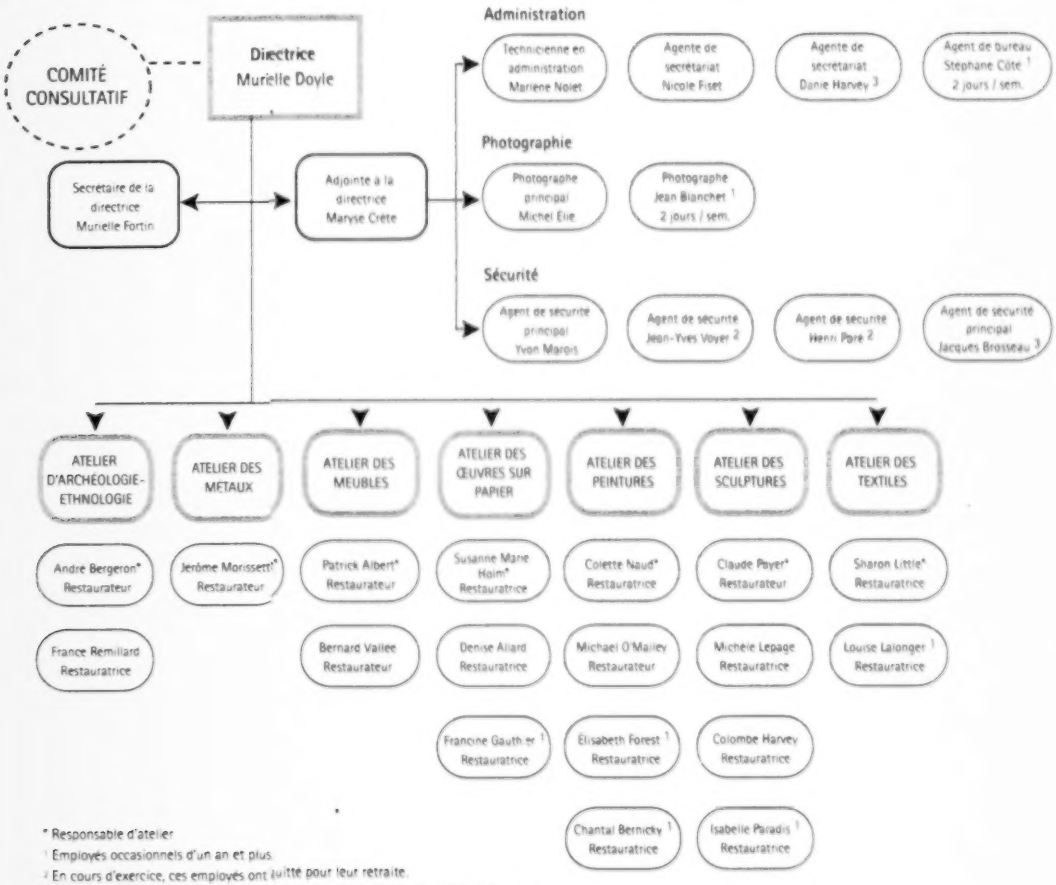
3. Gestion des plaintes

Délai de réponse : 10 jours - Aucune plainte n'a été formulée.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

ANNEXE 2

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC



* Responsable d'atelier

[1] Employés occasionnels d'un an et plus.

[2] En cours d'exercice, ces employés ont quitté pour leur retraite.

[3] En cours d'exercice, ces personnes ont été embauchées comme employés réguliers.

NOTE : Au cours de l'année, 14 employés occasionnels embauchés pour moins d'un an se sont joints à l'équipe.

ANNEXE 3

TABLEAU COMPARATIF DES RECETTES ET DES DÉBOURSÉS POUR LA PÉRIODE TERMINÉE LE 31 MARS

	2004	2003[7]
Services financés par le MCC[1]		
Recettes		
Budget initial octroyé par le MCC[2]	2 385 000 $	2 315 000 $
Déboursés[3]		
Traitements	1 381 186 $	1 346 147 $
Fonctionnement	210 443 $	229 097 $
Acquisition d'immobilisations	34 648 $	70 476 $
Loyer SIQ	758 858 $	723 312 $
	2 385 135 $	2 369 032 $
Économies générées (virements affectés) non transférables :		
Traitement	3 714 $	23 151 $
Immobilisation	1 151 $	(26 676) $
	4 865 $	(3 525) $
Ajustement budgétaire en cours d'exercice[4]	(5 000) $	(50 507) $
Services facturés[1]		
Recettes		
Recettes[5]	499 555 $	367 035 $
Subvention fédérale - projet de base de données[6]	---	72 585 $
	499 555 $	439 620 $
Déboursés		
Traitements	311 771 $	295 121 $
Part de l'employeur	48 761 $	46 157 $
Fonctionnement	49 440 $	79 778 $
Projet de base de données[6]	36 848 $	25 985 $
	446 820 $	447 041 $
Surplus / déficit	52 735 $	(7 421) $

(Voir notes à la page 36)

(Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 11)

NOTES COMPLÉMENTAIRES
POUR LA PÉRIODE TERMINÉE LE 31 MARS 2004

1 Le Centre de conservation du Québec reçoit un budget annuel du Ministère qui lui permet de rendre gratuitement des services à une clientèle désignée. Par ailleurs, son statut d'agence gouvernementale lui confère la possibilité de facturer ses services à des organismes et aux entreprises publiques et privées (voir le point 1.3, page 17).

2 En début d'exercice le budget confirmé au Centre était de l'ordre de 2 392 500 $. Une compression de 7 500 $ a été appliquée par la suite.

3 Le Ministère effectue certains déboursés pour le Centre. En 2003-2004, un montant de 216 017 $ a été déboursé à titre d'avantages sociaux part employeur (210 538 $ en 2002-2003); la valeur des services fournis au Centre par le Ministère s'est élevée à 46 165 $ en 2003-2004 (30 028 $ en 2002-2003).

4 Lorsque des dépassements budgétaires sont anticipés en cours d'exercice, la disponibilité des crédits supplémentaires requis est confirmée avec le Ministère avant d'engager lesdits montants.

5 Les comptes à recevoir au 31 mars 2004 sont de l'ordre de 119 474 $ (165 394 $ en 2002-2003).

6 Une subvention au montant de 97 400 $ a été accordée au Centre par le ministère du Patrimoine canadien, pour la réalisation d'une base de données. À ce jour, un montant de 91 840 $ a été encaissé pour des déboursés de l'ordre de 88 477 $. Le projet sera terminé en 2004-2005.

7 Les données pour la période ayant pris fin le 31 mars 2003 n'ont pas fait l'objet d'un examen par la firme Lemieux Nolet.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Centre
de conservation
Québec